

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste  
Endereço: Rua Padre Marchetti, 557 - Ipiranga - CEP 04266-000

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

**Criação, diagramação e revisão:** Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

**Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS**

#### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 29p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação  
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Coordenadoria Regional De Saúde Sudeste**

Andreza Aparecida Yabiku

**Ouvidoria**

Solange Cervera Faria

Magda Nitoli Olcerenko

Naiara da Costa Trindade

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Coordenadoria Regional de Saúde SUDESTE</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>9</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>10</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>12</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>15</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>16</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>17</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>18</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>23</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>24</b>
<b>14. Glossário</b>	<b>25</b>
<b>15. Siglário</b>	<b>26</b>
<b>16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>28</b>
<b>17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>29</b>

## **1. Perfil da Coordenadoria Regional de Saúde SUDESTE**

O Sistema Único de Saúde – SUS tem por finalidade, por meio de suas unidades de saúde, realizar ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população. Segundo dados do Censo Demográfico 2022, divulgados pelo IBGE, a população da cidade de São Paulo conta com 11.451.245 habitantes.

Na cidade de São Paulo, o Sistema Único de Saúde – SUS está dividido em 06 Coordenadorias Regionais de Saúde. A CRS SUDESTE é uma dessas Coordenadorias.

Segundo dados do Censo 2022, a população da CRS SUDESTE é de 2.660.010 habitantes. Compõem a CRS SUDESTE 08 Subprefeituras, 23 Distritos Administrativos, distribuídos em 05 Supervisões Técnicas de Saúde. A área total da CRS SUDESTE é de 210,9 km<sup>2</sup>. A característica populacional da CRS SUDESTE aponta uma transição demográfica com redução da natalidade e envelhecimento populacional com aumento da longevidade.

Cabe destacar que, no território da CRS SUDESTE, havia 9.009 pessoas em situação de rua (Censo Pop rua 2021) – totalizando 28,3% da população de rua municipal. Dados do Programa Consultório na Rua cadastraram, somente na região da CRS SUDESTE, 9.585 pessoas em situação de vulnerabilidade. Fonte: IBGE Censo 2022 CNR – Esus comp dez 2023

O serviço de saúde na CRS SUDESTE está organizado em unidades de assistência direta e outras específicas, que compõem as 05 Supervisões Técnicas de Saúde, tais como: Hospitais e Prontos Socorros, Unidades de Pronto Atendimento, Ambulatórios de Especialidades, Unidades Básicas de Saúde, além dos órgãos colegiados: Conselhos Gestores das Supervisões Técnicas e das Unidades de Saúde.

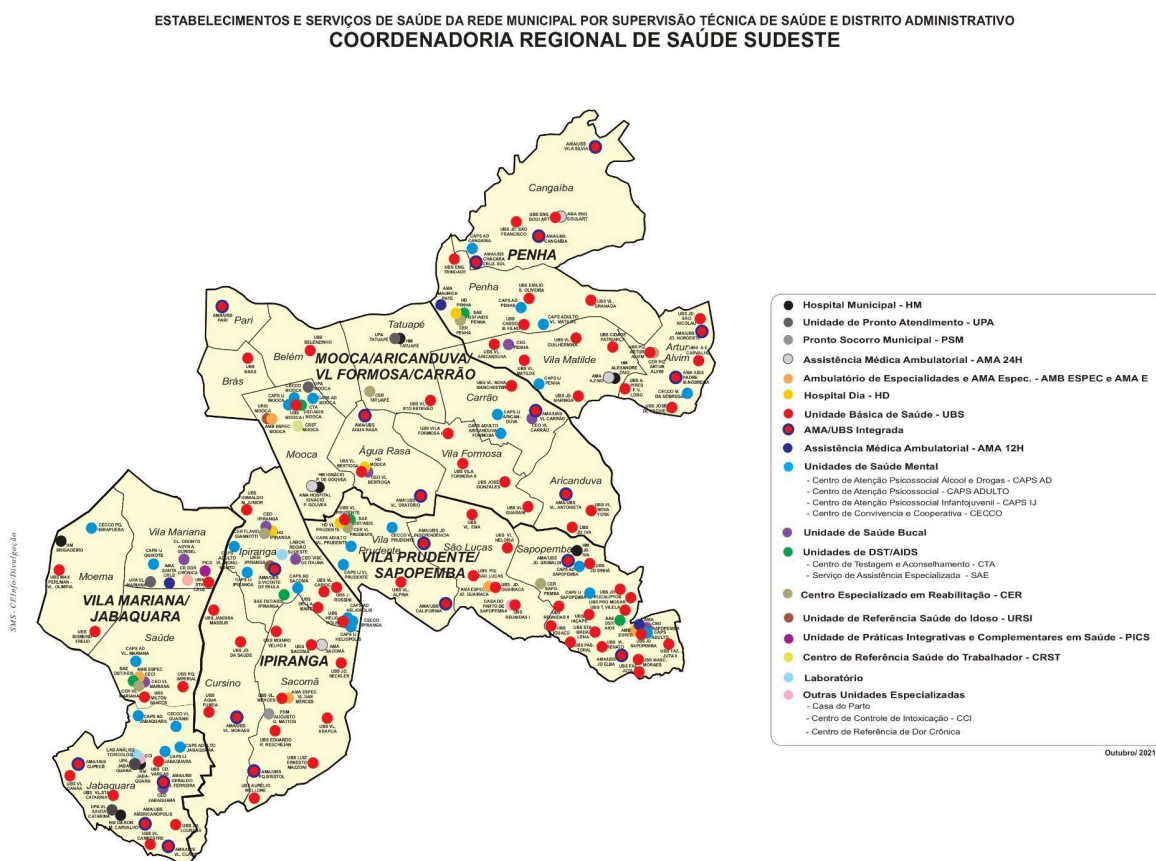
Às 05 Supervisões Técnicas de Saúde são: Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga – População de 480.878 hab., Supervisão Técnica de Saúde Jabaquara/Vila Mariana – População de 552.612 hab., Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva – População de 643.320 hab., Supervisão Técnica de Saúde Vila Prudente/Sapopemba – População de 510.443 hab. e Supervisão Técnica de Saúde Penha – População de 472.757 hab.

A Ouvidoria da CRS SUDESTE atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, que a define como

espaço de cidadania, instrumento de gestão e de fortalecimento do controle social, pelo meio da atuação de forma ativa para apuração permanente das necessidades e da satisfação do cidadão.

A distribuição das ouvidorias dentro da CRS SUDESTE se dá no mesmo desenho da Secretária em si. Ou seja, com unidades localizadas na própria Coordenadoria, na UVIS SUDESTE, nas Supervisões Técnicas de Saúde, nas unidades de saúde e com pontos de resposta em todas as unidades e serviços de nossa rede.

Mapa da Região Sudeste com suas devidas supervisões e bairros de abrangência:



Mapas ilustrativos do município de São Paulo. Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/mapoteca/outubro2021/Estab\\_Servicos\\_SMS\\_CRS\\_SUDESTE\\_por\\_STS\\_Outubro\\_2021.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/mapoteca/outubro2021/Estab_Servicos_SMS_CRS_SUDESTE_por_STS_Outubro_2021.pdf)



## 2. Panorama Geral do período

A Ouvidoria SUS no Município de São Paulo é um importante canal de acesso da população à Secretaria Municipal de Saúde por meio das Coordenadorias Regionais de Saúde, Supervisões e diferentes unidades de atendimento. É um valioso meio para que a gestão possa reconhecer os problemas e ter condições de minimizá-los.

O presente relatório do 2º Trimestre de 2024 apresenta uma análise detalhada de como se apresentaram e se comportaram as ouvidorias em relação ao primeiro trimestre de 2024, dos principais problemas identificados e possíveis ações tomadas para solucioná-los.

Os meses de abril, maio e junho ainda tiveram o impacto dos casos de dengue e COVID-19 que foram responsáveis pelo aumento de fluxo nas unidades, atingindo também trabalhadores das diferentes áreas e serviços. Estes casos impactaram no atendimento e podem ser considerados no aumento do número de demandas do período.

É importante destacar que, neste trimestre, recebemos um número expressivo de demandas com DAPS (Doenças, Ações e Políticas de Saúde) apontando fraldas, totalizando 422 demandas registradas. Houve uma mudança no fluxo de entrega das fraldas nos últimos meses e, diferente do que ocorria antes, onde as fraldas eram retiradas nas Unidades Básicas de Saúde, o novo programa faz com que sejam entregues nas residências através dos Correios e as reclamações são de que as fraldas não chegam.

Entre as mudanças do novo fluxo, há a reavaliação a cada 180 dias e a inserção da informação no sistema e se acaso não ocorrer o benefício é cortado. A questão da entrega das fraldas via Correios não é uma questão que possa ser resolvida pela Unidade Básica de Saúde, e sim pela Secretaria Municipal de Saúde e pela equipe que gerencia o programa de acesso.

A insatisfação também aponta um alerta para toda a Coordenadoria nos diferentes territórios. No trimestre tivemos registradas 582 demandas relacionadas a este tema, sendo que 164 foram direcionadas ao atendimento médico e 93 demandas foram registradas considerando a falta do profissional na unidade de saúde.

No período detectamos um aumento nas demandas relacionadas a solicitações e reclamações. Este aumento se refere à dificuldade de agendamento e consultas de retorno para as diferentes especialidades disponíveis nos diferentes serviços e o tempo de espera principalmente nas AMAs e UPAs.



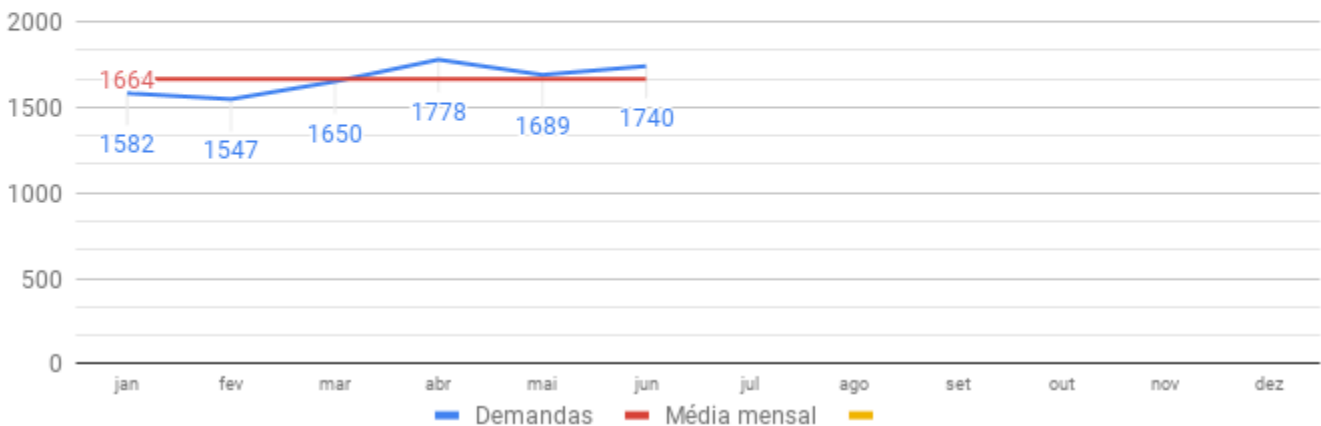
Outro ponto preocupante nas demandas registradas são as demandas que tratam das cirurgias ortopédicas e do tratamento oncológico já que, para ambas as questões, os atendimentos são demorados e a Regulação da Secretaria Municipal de Saúde encaminha respostas de falta de prestador ou falta de vagas no momento. Ambas repercutem na piora da qualidade de vida dos usuários e o tempo de espera faz com que o quadro seja agravado.

O total das demandas registradas no período permitem à gestão uma radiografia das necessidades da população e o planejamento de atividades e ações que venham a minimizar os problemas apontados, pensando em propostas e programas que beneficiem o acesso da população à saúde de qualidade.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

No segundo trimestre de 2024 tivemos um total de 5.207 demandas registradas, um aumento de 428 se considerarmos as 4.779 registradas no primeiro trimestre do mesmo ano.

O assunto "fraldas geriátricas" impactou fortemente no aumento de demandas do segundo trimestre sendo que, no primeiro trimestre recebemos 165 demandas com este tema, já no segundo trimestre o

número de demandas registradas foi de 422. Ou seja, um aumento de 39,10%.

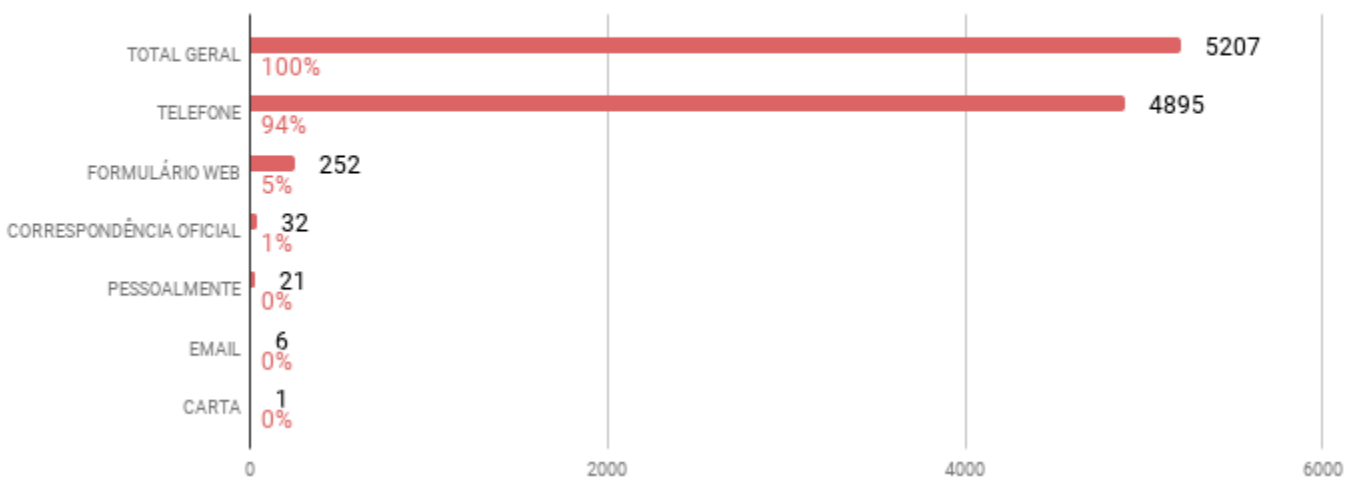
Outro fator que tem impactado as demandas registradas é o número de consultas para as diferentes especialidades e a demora para o retorno das mesmas especialidades.

Entendemos que o aumento no número de demandas está diretamente relacionado com o aumento do fluxo nas unidades de saúde ligado à dengue e COVID-19, e que a questão dos insumos trouxe outro impacto importante.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



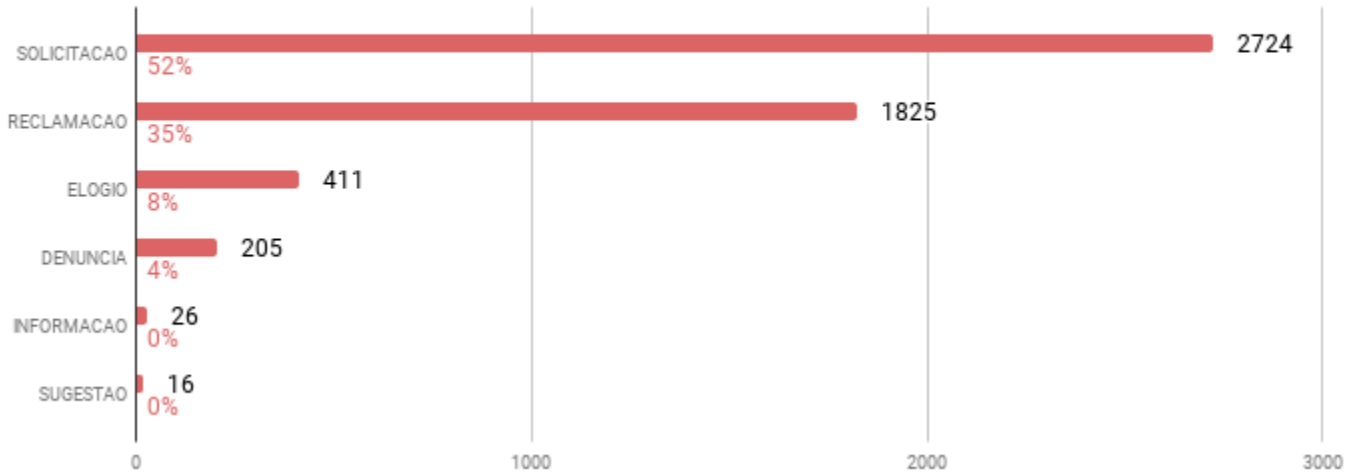
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

A predominância do telefone como canal de acesso preferencial às ouvidorias aponta que a população já reconhece este canal e que as informações constantes nas Unidades de Atendimento, através dos Banner, acerca dos meios de acesso têm surtido o efeito desejado.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 2.724 solicitações registradas no segundo trimestre de 2024 correspondem a 52% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (74%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 65% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 14% a Cirurgia.

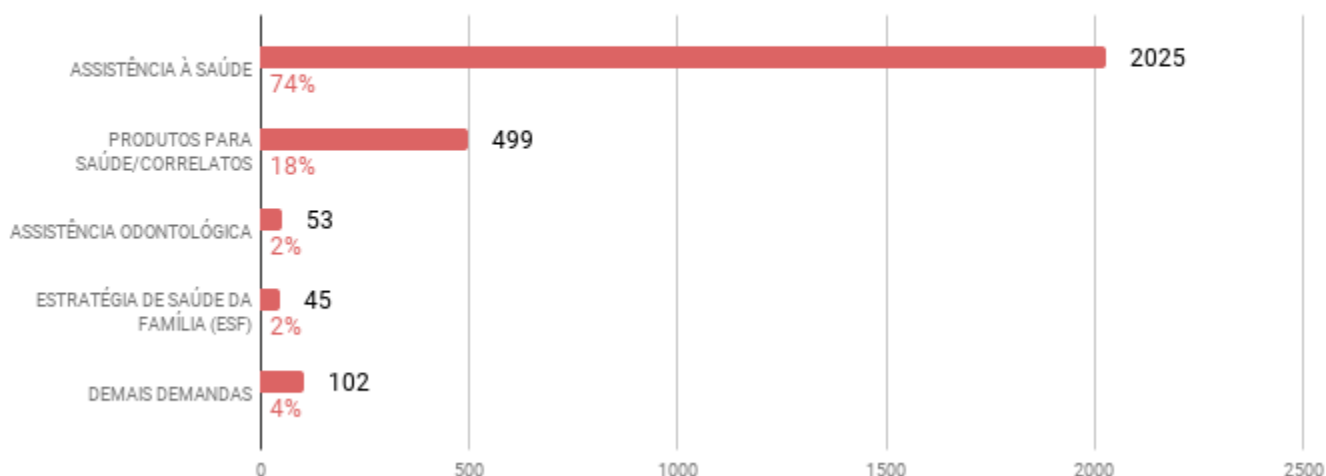
No que tange à Assistência à Saúde, identificamos que a dificuldade e a demora para o agendamento de primeiras consultas, como também de retorno, são os responsáveis pela maioria das demandas registradas.

Esta dificuldade se dá pela demora para o agendamento tanto na atenção básica como nas especialidades.

Uma outra questão que aparece constantemente nas demandas registradas é a distância do agendamento das especialidades, o que dificulta o acesso e aumenta o número de desistência e faltas.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste – 2 Trimestre 2024.

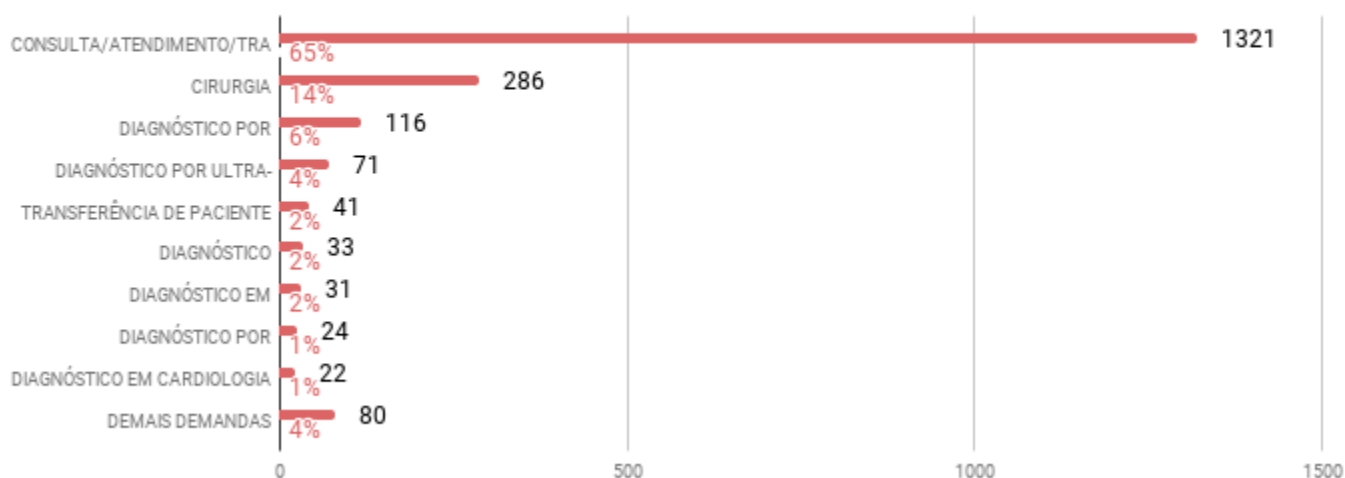
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste -2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1825 reclamações registradas no período correspondem a 35% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (86%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 58% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 38% a Recursos Humanos.

No sub assunto Estabelecimento de Saúde tivemos 913 demandas, ou seja 58% do total. Estas demandas estão divididas entre Dificuldade de Acesso, 531 demandas que equivalem a 57,9% e 320 registros ou seja 34,89% no quesito rotinas e protocolos.

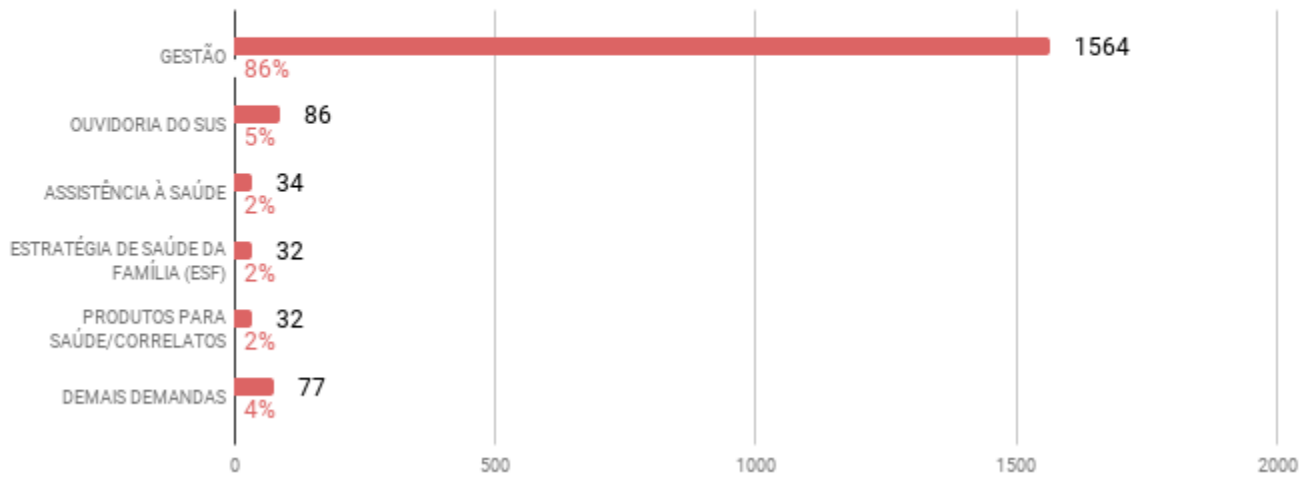
As demandas relativas à dificuldade de acesso, 531 no total, estão subdivididas entre demora no atendimento (360, ou seja 67,79%) e recusa no atendimento (25, ou seja 4,65%).

No sub assunto Recursos Humanos tivemos 628 demandas. Ou seja, 34,2% do total. Estas demandas estão divididas entre falta de profissional (93 demandas, 1,48%) relativo ao profissional médico e o restante dividido entre os demais profissionais (sem especificação) e insatisfação com os profissionais (528 demandas). Estas são divididas entre médico (164 demandas 31,06%), enfermeiro (64 demandas 12,12%), recepção e atendimento (52 demandas, 9,84%) as demais divididas entre os demais profissionais e sem atribuição.

Podemos perceber nestes dados a necessidade do aprimoramento profissional no atendimento humanizado para com a população e processos de capacitação para o atendimento humanizado.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste – 2 Trimestre 2024.

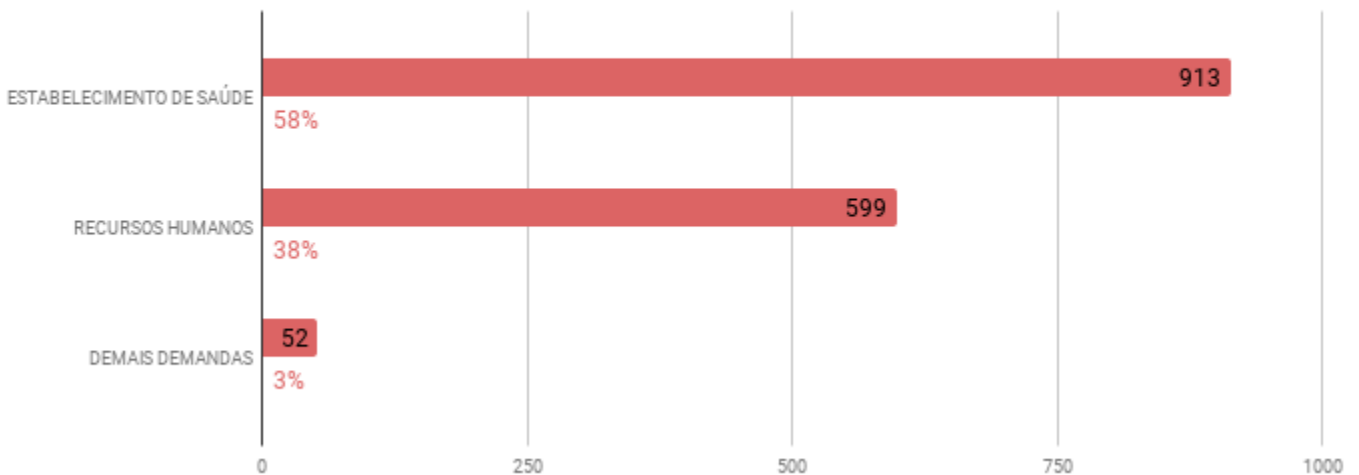
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste -2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



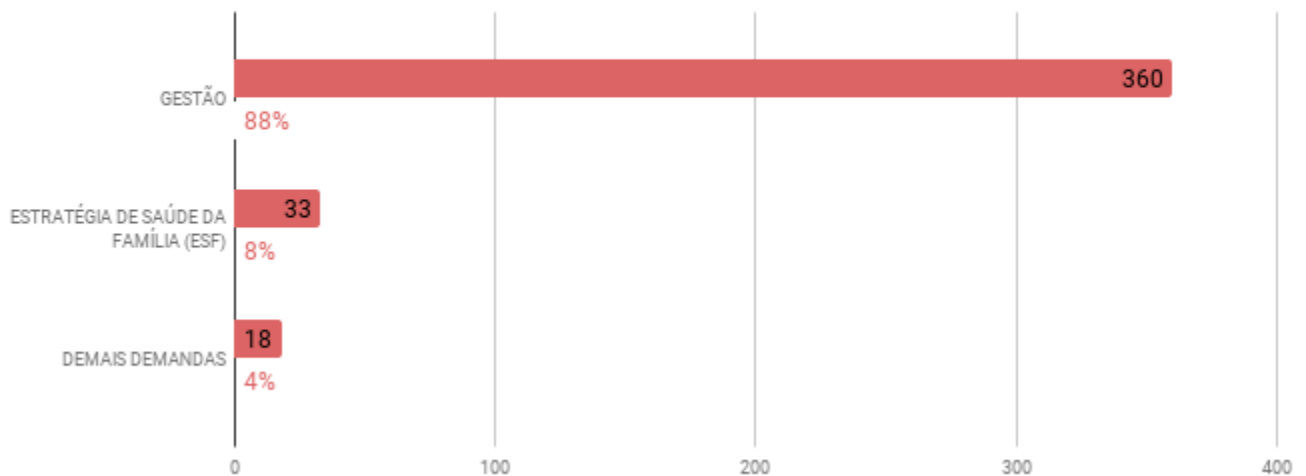
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **411 elogios no segundo trimestre de 2024**, correspondendo a **8% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de registros foi Gestão, que representa 88%. A média mensal no trimestre foi de 137 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Nos registros referentes a Elogio tivemos 102 registros direcionados à Equipe de Saúde, 66 registros ao profissional médico, 44 para a equipe administrativa e 43 para a equipe de enfermagem. Os demais registros foram divididos entre os outros profissionais da equipe.

Salientamos a importância do cadastro de todas as demandas de Elogio no portal do "Programa Gente Que Faz o SUS" para que os/as profissionais indicados possam receber o reconhecimento pelo trabalho realizado junto à população em defesa do SUS.

As demandas de Elogio são compartilhadas com os profissionais elogiados e com as demais equipes, o que possibilita a melhoria na qualidade do atendimento realizado pelos demais membros das equipes.



## 9. Análise de Prazo de Resposta

**OBSERVAÇÃO:** Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Ipiranga	496	526	94%
Mooca / Aricanduva	866	894	97%
Penha	1372	1449	95%
Vila Mariana / Jabaquara	538	568	95%
Vila Prudente / Sapopemba	866	905	96%
Total	4138	4342	95%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 4342 demandas
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 4138 demandas
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias:

As 5 Supervisões Técnicas de Saúde que compõem a CRS Sudeste, responderam em prazo inferior a 20 dias, correspondendo a 95,4% do total de demandas dentro do prazo.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: A Ouvidoria da CRS Sudeste acompanha, assessora e mantém o contato diário com as ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde, no intuito de aprimorar os fluxos de trabalho e garantir que o contato com os cidadãos e que as respostas tenham qualidade.
- Principais resultados obtidos: Respeito ao tempo de resposta.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: As STSs têm se empenhado para que as respostas e o contato com os cidadãos seja realizado no menor tempo possível. As ouvidorias teriam um maior e melhor desenvolvimento se tivessem equipes de cada STS sem a necessidade de outra função.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

- Quantidade de demandas recebidas no período: 5207
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 4525 - 87% do total de demandas recebidas
- Principais problemas identificados: ausência/falta de DAPS, erro de DAPS, falta/erro de estabelecimento comercial, falta/erro de Cartão Nacional de Saúde, falta de dados do município, envio de demanda para região/local errado, tipificações do atendimento errados e quando a demanda é registrada por terceiros.
- Sugestões para melhoria: almejamos chegar a 100% das demandas recebidas. Porém, o volume de trabalho dificulta a possibilidade de atingir este patamar. Buscando sempre a melhoria da qualidade do nosso trabalho e a possibilidade de influir na qualidade do fluxo das

demandas, temos para o próximo trimestre a meta do preenchimento de 92% das demandas recebidas na planilha PAQ.

## **11. Plano de ação**

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/ planejadas:

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Participação nas reuniões da Assessoria técnica da CRS Sudeste	Possibilidade de troca entre os diferentes assessores para a troca de experiência e discussão de temas inerentes às unidades e serviços de saúde da CRS	Reunião mensal	Toda primeira segunda-feira do mês	Coordenadora, Ouvidora e demais representantes das demais áreas que compõem a CRS Sudeste	Em andamento
Reunião das Ouvidorias da CRS Sudeste	Para o aprimoramento das atividades da Ouvidoria	Reunião Mensal	Uma vez ao mês	Ouvidores das STS da CRS Sudeste	A iniciar ▾
Reunião entre Regulação Regional e Equipe de Ouvidoria	Discussão de casos e aprimoramento das ações	Discussão dos casos apresentados nas ouvidorias e que	Sempre que necessário	Equipe da Ouvidoria é responsável pelo encaminhamento das demandas da	Em andam... ▾

		necessitam de acompanhamento		ouvidoria junto à equipe da Regulação Regional	
Visitas Técnicas	Aproximar a Ouvidoria da Coordenadoria com os territórios	Reuniões técnicas	A cada dois meses	Representante da Ouvidoria da CRS Sudeste e Ouvidores das STS	A iniciar ▾
Articulação com os Conselhos Gestores	Importante Canal da Participação Popular	Participar das reuniões da CRS e das STS quando possível	Mensalmente nas reuniões das STS	Equipe da Ouvidoria da CRS Sudeste e das STS	A iniciar ▾

## Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
13/04/2024	Pré conferência Municipal de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde	Discutir as propostas a serem discutidas e encaminhadas na Conferência Municipal de Saúde de São Paulo	Solange Cervera Faria
10/06/2024	Reunião da Rede de Ouvidorias da Cidade de São Paulo	Capacitação sobre os relatórios Trimestrais	Solange Cervera Faria
18 e 20/06/2024	Formação básica: Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS. Ministrada pela Controladoria Geral do Município (CGM)	Possibilitar à rede de Ouvidorias da Cidade de São Paulo o conhecimento sobre a importância da LAI e sobre o Controle Interno e Externo além de demais temas inerentes ao bom atendimento ao cidadão	Solange Cervera Faria

## Reunião Ouvidores - 10/06/2024



## Curso C. G. M. - 20/06/2024





## **12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado**

No segundo trimestre de 2024 recebemos um total de 5.207 demandas, um aumento de 428, ou seja, 8,95% a mais do que no trimestre anterior.

Este aumento foi impactado, entre outras questões, pelas demandas relativas à fraldas geriátricas, demora no atendimento e reclamações dos profissionais.

Após análise detalhada, foi possível identificar que há a necessidade do melhor atendimento da população em todas as unidades de saúde. Percebemos que a persistência dos casos de Dengue, COVID-19 e demais doenças sazonais têm um impacto importante sobre a humanização no atendimento. Porém, há a necessidade, principalmente após o período da pandemia, de se ter um preparo prévio para que os profissionais atendam de forma humanizada em todas as situações.

A Ouvidoria tem cumprido com o papel de ser a porta de entrada do cidadão à proximidade da gestão, apontando as necessidades e também elogiando a qualidade dos serviços melhorados.

Neste período recebemos diversas questões relativas à dificuldade de acesso devido à distância dos agendamentos (principalmente das especialidades) e dificuldade com os agendamentos de cirurgia. Além disso, prevalecem as demandas relativas à ortopedia e ao início do tratamento do câncer, ainda distante dos prazos legais e que impacta na saúde física e mental tanto do usuário quanto da família e pessoas próximas.

Toda a equipe de Ouvidoria da CRS Sudeste como das suas respectivas supervisões técnicas de saúde se empenham para o atendimento dos cidadãos de maneira ética e humanizada, tendo como premissa básica a defesa do SUS.

### **13. Considerações do gestor sobre o período analisado**

No segundo trimestre de 2024 observamos um aumento nas demandas de ouvidoria em 8,95% a mais do que no trimestre anterior.

A Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste acompanha a evolução das demandas, realiza reuniões com as equipes objetivando o alinhamento, encaminhamentos e melhora contínua na assistência à saúde dos Municípios.

Observamos que muitas demandas estão relacionadas a Programas específicos, tais como “dispensação de fraldas”, consultas e procedimentos da Atenção Especializada que são monitorados através da Coordenação de Regulação Municipal.

Com relação às reclamações de profissionais e atendimentos, trabalhamos de maneira a sinalizar os gestores e pactuar incrementos de Recursos Humanos, como foi no caso da epidemia de dengue, que impactou diretamente os serviços de saúde, em especial a Rede de Urgência e Emergência.

Andreza Aparecida Yabiku

Coordenadora Regional de Saúde

## 14. Glossário

### **SOLICITAÇÃO**

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

### **RECLAMAÇÃO**

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

### **ELOGIO**

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

### **DENÚNCIA**

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

### **INFORMAÇÃO**

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

### **SUGESTÃO**

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

## 15. Siglário

**AE** - Ambulatório de Especialidades  
**AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental  
**AMA** - Assistência Médica Ambulatorial  
**APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência  
**CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto  
**CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas  
**CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil  
**CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva  
**CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos  
**CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa  
**CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas  
**CER** - Centro Especializado em Reabilitação  
**CMS** - Conselho Municipal de Saúde  
**COE** - Clínica Odontológica Especializada  
**COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas  
**CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência  
**CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil  
**CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS  
**CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde  
**CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde  
**CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador  
**CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS  
**DA** - Distrito Administrativo  
**DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde  
**EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar  
**EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio  
**ESF** - Equipe de Saúde da Família  
**HD** - Hospital Dia  
**HM** - Hospital Municipal  
**HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal  
**MS** - Ministério da Saúde  
**NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação  
**NIR** - Núcleo Interno de Regulação  
**OS** - Organização Social  
**PA** - Pronto Atendimento  
**PAI** - Programa Acompanhante de Idosos  
**PSF** - Programa de Saúde da Família  
**PSM** - Pronto Socorro Municipal  
**SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS  
**SMS** - Secretaria Municipal da Saúde  
**SRT** - Serviço de Residência Terapêutica  
**STS** - Supervisão Técnica de Saúde  
**SUS** - Sistema Único de Saúde

**UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto  
**UBS** - Unidade Básica de Saúde  
**UPA** - Unidade de Pronto Atendimento  
**URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso  
**UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



**REDE DE  
OUVIDORIAS**  
CIDADE DE SÃO PAULO

### Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?



**156**

TELEFONE

**Central telefônica SP 156**  
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.



INTERNET



→




Acesse o **formulário web** pelo QR Code  
ou pelo link:  
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>



PRESENCIAL



→



Procure uma **Unidade de Ouvidoria**  
localizada em uma das **Supervisões**  
**Técnicas de Saúde (STs)**  
**Horário: das 10h às 16h**  
**E também nos Hospitais Municipais**  
**Horário: das 8h às 16h**  
**Link:**  
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular  
para o QR Code e consulte os  
endereços das unidades de  
Ouvidoria SUS do município.





## 17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

### RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



### LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

